



**Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia**

***INFORME ESTADÍSTICO
QUEJAS RECIBIDAS Y
RESUELTAS DE HOTELES Y
PLANES VACACIONALES***



2006-2020

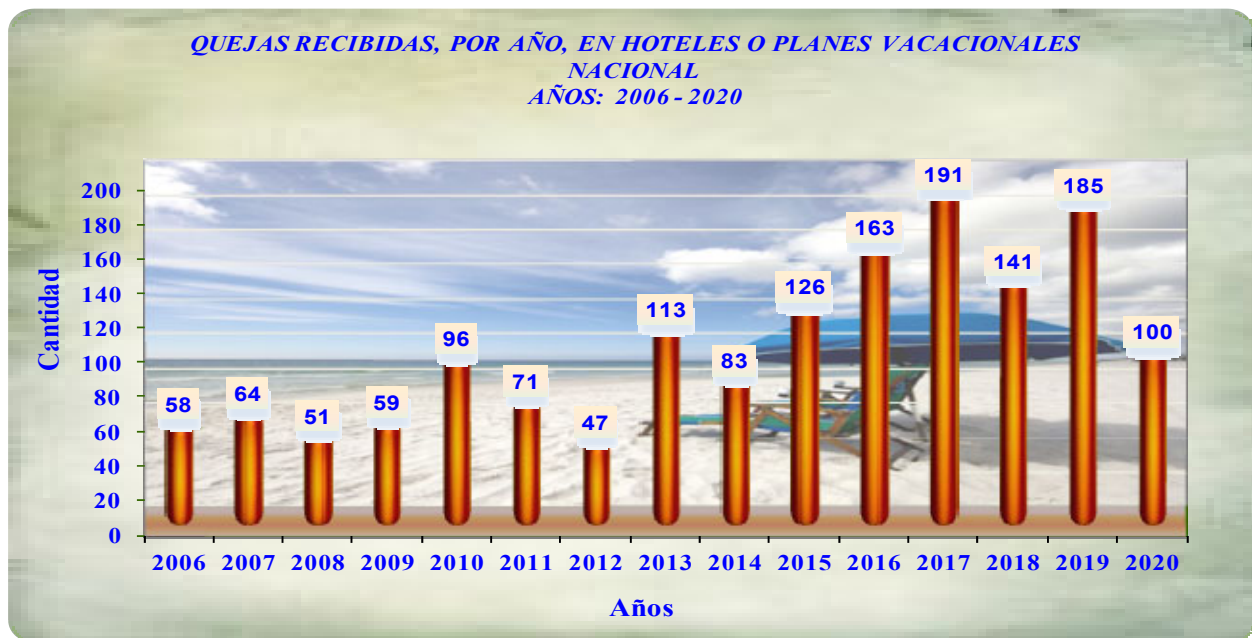
**QUEJAS RECIBIDAS, POR AÑO, EN HOTELES Y PLANES VACACIONALES
NACIONAL
AÑOS: 2006 - 2020**

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

AÑOS	QUEJAS	MONTO (B./)
2006	58	138,371.94
2007	64	146,510.59
2008	51	147,110.85
2009	59	143,950.36
2010	96	291,587.71
2011	71	152,494.40
2012	47	98,038.24
2013	113	275,561.36
2014	83	427,975.86
2015	126	321,717.23
2016	163	809,648.74
2017	191	978,465.99
2018	141	668,488.99
2019	185	1,291,227.85
2020	100	688,148.30
TOTAL	1,548	6,579,298.41

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.



Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

**QUEJAS RECIBIDAS, SEGÚN MOTIVOS, EN HOTELES O PLANES VACACIONALES
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

MOTIVOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Cláusula abusiva	48	495,266.02
Falta de información	34	56,097.14
Incumplimiento de contrato	8	103,216.16
Resolución de contrato	4	17,556.77
Devolución de dinero	3	12,325.50
Incumplimiento de servicio	3	3,686.71
TOTAL	100	688,148.30

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

**QUEJAS RESUELTAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR EN HOTELES O PLANES
VACACIONALES
NACIONAL**

PERÍODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

RESULTADOS	QUEJAS	MONTO (B/.)
Acuerdo	25	109,970.33
Desistimiento	12	25,458.97
Resolución/Devolución/Varios	3	6,548.00
Fallo a favor (Defensoría de Oficio)	1	8,000.00
TOTAL	41	149,977.30

Fuente: Departamento de Conciliación y Decisión de Quejas.

**AGENTES ECONÓMICOS DE HOTELES Y PLANES VACACIONALES, POR QUEJAS
RECIBIDAS
NACIONAL**

PERIODO: ENERO - NOVIEMBRE DE 2020

Última Act. 20/12/20 Próxima 20/01/21

AGENTES ECONÓMICOS	QUEJAS
DECAMERON	42
BUENAVENTURA TRAVELS	11
PLAYA BLANCA SIGNATURE, S.A.	11
VIP GLOBAL MARKETING, S.A.	6
EL POBLADO RESORT CLUB & SERVICES	5
RESORTS COMERCIALES INDEPENDIENTES	4
CONTINENTAL VOYAGES PTY, S.A	2
PROMOTORA FAYETTEVILLE, S.A.	2
CENTRAL HOTEL PANMA	1
COMERCIALIZADORA HOTELERA, S.A.	1
CUBISMO CORPORATION, S.A.	1
DESARROLLADORA TURISTICA ISTMO CORPORATION, S.A.	1
EL SITIO PLAYA VENAO	1
GRAND INTERNATIONAL HOTEL	1
HARD ROCK HOTEL PANAMA MEGAPOLIS	1
HOSTAL VISTA	1
HOTEL SHOW PONY BEACH RESORT	1
IDEAL CLUB, CORP	1
ONLINE TOURS	1
P.H. PLAYA ESCONDIDA RESORT & MARINA	1
PANAMA BOOKING TRAVEL	1
PANAPRIME, S.A.	1
SEALTORS / ANIMAL BREW CAFÉ	1
SUMMIT GOLF & RESORT, S.A	1
TU TRIP PTY	1
TOTAL	100

NOTA: En los meses de marzo hasta noviembre de 2020, las cifras disminuyeron a causa de la pandemia mundial COVID-19.

Fuente: Departamento de Conciliación y Decision de Quejas.